



معاونت برنامه ریزی و توسعه شهری

اداره کل تشکیلات و آموزش

دستور العمل اجرایی آئین نگارش و مکاتبات اداری

در سیستم اتوماسیون اداری

شهرداری تهران

معاونت تشکیلات و تحول اداری

اردیبهشت ماه ۱۳۹۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بخش اول

آئین نگارش و مکاتبات اداری

فهرست مطالب:

- ❖ مقدمه
- ❖ فصل اول - کلیات
 - ✓ تعاریف
 - ✓ اصول عمومی و فنی مکاتبات
- ❖ فصل دوم - اجزای مکاتبات اداری
 - ✓ اجزاء نامه و نحوه تنظیم آن
 - ✓ اجزاء گزارش و نحوه تنظیم آن
 - ✓ اجزاء دستورالعمل و نحوه تنظیم آن
 - ✓ اجزاء بخشنامه و نحوه تنظیم آن
- ❖ فصل سوم - حدود اختیارات ، عدم استفاده از عناوین غیر مصوب و رعایت سلسله مراتب اداری
- ❖ فصل چهارم - عبارات استاندارد در مکاتبات اداری
- ❖ فصل پنجم - پیگیری مکاتبات اداری

مقدمه:

یکی از رایج ترین شیوه های ارتباط رسمی با مراجع درون و برون سازمانی که نیل به اهداف سازمان و گردش امور آن را مقدور می سازد استفاده از مکاتبات اداری است که با توجه به راه اندازی اتوماسیون اداری در شهرداری تهران و لزوم ارتباط بین سازمانی به منظور بهینه سازی روند مکاتبات و نظم بخشیدن به این مهم ، دستور العمل اجرایی آئین نگارش و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری شهرداری تهران پس از برگزاری جلسات متعدد با صاحب نظران ، طرح در کارگروه تخصصی آموزش ، تشکیلات و تحول اداری و با تایید نهایی نماینده اداره کل دفتر شهردار با هدف ایجاد یکنواختی ، به کارگیری اصول صحیح نگارش ، عدم استفاده از عناوین غیر مصوب و رعایت سلسله مراتب اداری ، در اختیار قرار می گیرد.

شایان ذکر است جهت کاربرد موثر ، این دستورالعمل به صورت جداگانه و در دو بخش آئین نگارش و مکاتبات اداری و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون شهرداری تهران تهیه و تدوین گردیده است. به امید آن که با مطالعه و اجرای دقیق دستورالعمل حاضر، امکان دستیابی به اهداف پیش بینی شده ، تسریع و تسهیل در امور جاری شهرداری تهران فراهم آید. /

فصل اول - کلیات

در این بخش انواع مکاتبات مرسوم در شهرداری تهران معرفی می گردد که عبارتند از: نامه، گزارش، دستورالعمل و بخشنامه

تعاریف

- **مکاتبه:** بیان کتبی مطلبی است که به وسیله آن، نظر و یا خواسته هایی به طرف مقابل که غایب است انتقال داده و یا از او تقاضایی می شود.
- **مکاتبات اداری:** نوعی از مکاتبه است که بین دستگاه های اجرایی، بخش خصوصی، اشخاص حقیقی و حقوقی از طریق نوشتن نامه و یا دادن پاسخ، بر اساس روش خاص انجام می شود.
- **نامه:** مکاتبه اداری است حاوی مطالب اداری برای تبادل اطلاعات و نظرات، اعلام خواسته ها و یا پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده بین دو یا چند مرجع درون و برون سازمانی.
- **گزارش:** مکاتبه اداری است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیر دست تهیه و طی آن خواسته ها یا پیشنهادهای و نظرات و یا نتیجه اقداماتی که در اجرای دستورات صادره انجام شده است، برای آگاهی از جریان امور و یا تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه می شود.
- **دستور العمل:** مکاتبه اداری است که طی آن، مراحل انجام کار، وظایف و مسئولیت واحدها و مراجعی از سازمان که همکاری و هماهنگی آنها به منظور دستیابی به هدف یا اهداف خاص ضروری است، تعیین و از سوی مقام بالاتر برای اجراء ابلاغ می گردد. همچنین گاهی دستورالعمل در واحدهای موازی برای سایر واحدها ابلاغ می شود.
- **دستور:** مطلبی است که از سوی مقام بالاتر، به منظور اجراء به قسمت های تابعه ابلاغ می گردد و به صورت کتبی می باشد. لازم به ذکر است که دستور شفاهی دارای جایگاه اداری نمی باشد.
- **بخشنامه:** مطلبی است که جنبه عمومی دارد و از طرف مقام مسئول و ذیصلاح به منظور آگاهی و یا اجراء برای واحدها و کارکنان ذینفع یا ذیربط ارسال می گردد.
- **اطلاعیه:** پیامی است در قالب آگهی که از طرق مختلف جهت اطلاع کارکنان از رویدادهای سازمان اعلام می شود.
- **پیش نویس:** نوشته ای است به شکل مکاتبه نهایی که به منظور تایید یا اظهارنظر و اصلاحات احتمالی، به مقام بالاتر ارائه می شود.
- **پیوست (ضمیمه):** مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نیست و بر حسب ضرورت، همراه نوشته اصلی ارسال می گردد.
- **یادداشت اداری:** گاهی برای سرعت بخشیدن به جریان بعضی کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. معمولاً در سیستم اتوماسیون اداری از یادداشت اداری در بخش "شرح" استفاده می گردد.
- **سطوح سازمانی:** سطوح سازمانی در شهرداری تهران شامل شهردار تهران، معاونت های ستادی، مشاوران شهردار، ادارات کل، شهرداران مناطق ۲۲گانه، سازمان های مستقل، سازمان های غیر مستقل، شرکت ها، مراکز، دفاتر، ستاد ها و موسسات تابعه شهرداری تهران و نواحی ۱۲۳ گانه می شود.

تعاریف برخی از سطوح ذکر شده به شرح ذیل می باشند:

شهردار تهران: بالاترین پست و مقام سازمانی شهرداری تهران می باشد که توسط شورای اسلامی شهر تهران (که از سوی شهروندان انتخاب شده اند) تعیین و در چارچوب قوانین و مقررات، ماموریت و وظایف محوله شهرداری را اداره می نماید.

معاونت: بالاترین سطح ستادی بعد از شهردار تهران می باشد که عهده دار برنامه ریزی، هدایت، نظارت و هماهنگی یک یا چند وظیفه اصلی از وظایف قانونی شهرداری است.

اداره کل: سطح ستادی است که عهده دار یک یا چند وظیفه اصلی از وظایف قانونی شهرداری و یک یا چند فعالیت اصلی از وظایف معاونت شهرداری می باشد و بنا به ضرورت، می تواند امور اجرایی را نیز عهده دار باشد.

دفتر: سطحی ستادی است که عهده دار انجام بخشی از وظایف شهرداری می باشد و وجه غالب وظایف آن مطالعاتی، آموزشی یا تحقیقاتی است. در راس دفتر "مدیر کل" قرار می گیرد.

سازمان: تشکلی است دارای شخصیت حقوقی که به موجب ماده ۸۴ قانون شهرداری ایجاد و با اصول بازرگانی اداره می شود.

مرکز: واحد سازمانی است که وظایف آن معطوف به برنامه ریزی و اجرای متمرکز فعالیت های تحقیقاتی یا آموزشی و یا برخی از خدمات تخصصی شهرداری بوده و انجام آن وظایف مستلزم برخورداری از اختیارات اداری، مالی و پشتیبانی بیشتر از سایر واحدهای تابعه سازمان باشد.

منطقه: تشکلی است برای اداره و انجام وظایف محوله شهرداری، در محدوده جغرافیایی معین از شهر که به موجب تبصره ۳ ماده ۴ قانون تقسیمات کشوری مصوب ۱۳۶۲/۴/۱۵، "منطقه" نامیده می شود.

ناحیه: تشکلی است برای اداره و انجام بخشی از وظایف محوله به منطقه شهرداری، در محدوده جغرافیایی معین از یک منطقه شهری (ناحیه) که مشتمل بر تعدادی محله می باشد.

اصول عمومی و فنی مکاتبات

برای آن که نوشته ای موثر باشد، باید طوری تهیه شود که گویای نظر واقعی نویسنده بوده، دوپهلو و مبهم نباشد و سوء تفاهم ایجاد ننماید. یک نوشته خوب واجد شرایط و نکات زیر است:

- ❖ **بیان مطلب:** متن نوشته، روشن، غیر قابل تفسیر بوده و نیز حاوی یک مفهوم و ایده اصلی باشد.
- ❖ **درست نوشتن:** نوشته فاقد اشتباهات املایی و انشائی باشد.
- ❖ **منطقی بودن:** ارتباط منطقی مطالب با یکدیگر در نظر گرفته شود.
- ❖ **تقسیم بندی مطلب:** مکاتبه باید شامل مقدمه، متن و نتیجه گیری باشد. رعایت پاراگراف بندی، علاوه بر جلب توجه خواننده، به روشنی مطلب کمک می کند.
- ❖ **واقع بینی:** مطلب با بی طرفی و بدون غرض ورزی تهیه گردد.
- ❖ **رعایت اختصار:** مختصر نویسی، اشتباه را کم می کند ولی نباید به روشنی و درستی نوشته و جامع و کامل بودن آن، خدشه وارد سازد.

❖ **تاکید نکات و موارد مهم:** برجسته کردن و در دید قراردادن نکات و موارد مهم نوشته ، با اتخاذ ترتیب و توالی صحیح برای بیان عبارات.

❖ **صحیح نوشتن:** رعایت علائم و نقطه گذاری در نوشته.

❖ **سادگی:** استفاده از جملات ، عبارات ساده، کوتاه ، روشن و پرهیز از به کارگیری لغات و اصطلاحات غیرمترعارف و غیرآشنا.

گام نخست در انجام مکاتبات – طبقه بندی، تجزیه و تحلیل و تنظیم مدارک و اطلاعات

- ✓ **شناخت و درک موضوع:** حدود و اهمیت موضوع نامه کاملا مشخص گردد.
- ✓ **تهیه برنامه و روش کار:** قبل از هر چیز برنامه و روش کار تعیین و سوابق و اطلاعات لازم تهیه گردند.
- ✓ **تهیه برنامه زمانبندی:** در نظر بگیرید چه مدت زمان برای تهیه نوشته مورد نظر در اختیار دارید و با توجه به آن، برنامه کار زمانبندی شده را تهیه نمایید.
- ✓ **جمع آوری اطلاعات و سوابق:** سوابق و اطلاعات مورد نیاز را جمع آوری و ارزیابی کرده ، از آنها یادداشت برداری نمایید.
- ✓ **تنظیم یادداشت ها:** یادداشت های تهیه شده را بر اساس موضوع و اهمیت، طبقه بندی و تنظیم نمایید.
- ✓ **تعیین نوع نوشته:** با توجه به موضوع، حجم مطالب و محتوی ، نوع نوشته مناسب را تعیین نمایید.
- ✓ **هماهنگی:** با ملاقات های غیررسمی و یا تشکیل جلسه کمیسیون ، نظر و پیشنهادهای صاحب نظران، متخصصین و مسئولین ذیربط را دریافت و اطمینان حاصل کنید که تمامی جنبه ها و جوانب موضوع را در نظر گرفته اید.
- ✓ **جمع بندی، نتیجه گیری و تهیه پیشنهادها:** مجموع اطلاعات فراهم آمده تجزیه و تحلیل گردد و با توجه به نتایج حاصله، پیشنهادهای لازم و متکی بر حقایق، در قالب امکانات موجود و قابل دستیابی تهیه و جزئیات آنها تعیین شوند.
- ✓ **تنظیم نوشته و ارائه آن:** مطالب حاصله را با توجه به اصول و نکات فنی نگارش، در قالب یکی از انواع مکاتبات تنظیم و به مسئولین ارائه دهید.

گام دوم در انجام مکاتبات – رعایت علائم و نقطه گذاری ها

- **علامت (.):** در آخر هر جمله به کار برده می شود.
- **علامت (:):** برای توضیح، یاد کردن از گفته دیگران و ذکر اجزاء به کار می رود.
- **علامت نقل قول (" "):** عین کلمات و عباراتی که بدون دخل و تصرف از کسی یا جایی نقل می گردد، در بین این علامت قرار می گیرد.
- **علامت پرانتز ():** جمله های معترضه و یا توضیح آنها، در داخل این علامت قرار می گیرد.
- **علامت ویرگول (،):** برای جداکردن عبارات مختلف یک جمله یا مکث در موقع خواندن می باشد.
- **علامت خط فاصل (-):** برای مکث طولانی و توضیح خلاصه مطلب در جمله بکار می رود.
- **علامت پرسش (؟):** برای سوال درباره مطلب یا موضوعی استفاده می شود.

گام سوم در انجام مکاتبات - تقسیم بندی نوشته ها

روش عددی:

- ۱- بند یک
- ۱-۱ جزء یک بند یک
- ۲-۱ جزء دو بند یک
- ۲- جزء دو
- ۳- جزء سه
- ۱-۳ جزء یک بند سه
- ۲-۳ جزء دو بند سه
- ۱-۲-۳ ردیف یک از جزء دو بند سه
- ۲-۲-۳ ردیف دو از جزء دو بند سه
- ۳-۳ جزء سه بند سه

روش عدد و حروف:

- ۱- بند یک
 - الف- جزء یک بند یک
 - ب- جزء دو بند یک
 - ۲- بند دو
 - ۳- بند سه
 - الف- جزء یک بند سه
 - ب- جزء دو بند سه
 - (۱) ردیف یک از جزء دو بند سه
 - (۲) ردیف دو از جزء دو بند سه
 - پ- جزء سه بند سه
 - ۴- بند چهار
- توضیح: ترتیب یاد شده در هر یک از روش های بالا، تا حد مورد نیاز قابل ادامه می باشد.

فصل دوم - استاندارد انواع مکاتبات

اجزای نامه و نحوه تنظیم آن

- **سرلوحه:** مجموعه آرم شهرداری تهران، شماره، تاریخ، پیوست را سرلوحه نامه گویند.
 - **فرستنده:** عنوان واحد سازمانی است که نامه را صادر می نماید و در مقابل کلمه «از» درج می گردد.
 - **گیرنده:** عنوان واحد سازمانی است که نامه خطاب به آن صادر می شود و در مقابل کلمه «به» درج می گردد.
 - **موضوع:** عبارت کوتاهی است که تبیین کننده محتوای نامه می باشد و در مقابل کلمه «موضوع» درج می گردد.
 - **متن:** متن نامه با سلام و احترام شروع می شود و در پایین عبارت مذکور، شرح اطلاعات، نظرات، خواسته ها و موارد منطبق با هدف تنظیم می گردد که بر حسب حجم مطلب ممکن است تقسیم بندی یا در پاراگراف های متعدد تهیه شود.
 - **امضاء:** پس از پایان متن نامه، نام و نام خانوادگی مسئول واحد سازمانی صادر کننده نامه و عنوان سازمان وی، به ترتیب در دو سطر ذکر می شود.
 - **گیرندگان رونوشت نامه:** در صورتی که به جز گیرنده اصلی نامه، اطلاع یا اقدامی از سوی سایر واحدهای سازمانی لازم باشد، پس از خط امضاء، عناوین سازمانی آن ها ذیل کلمه «گیرنده» یا «گیرندگان» درج می گردد. این اقدام با درج نام افراد فوق الذکر در قسمت رونوشت در سیستم اتوماسیون اداری انجام می گردد.
- توضیح ۱:** برای نامه های اداری، باید حتی المقدور از فرم استاندارد در قطع کوچک A₅ (۲۱۰ × ۱۴۸ میلیمتر) استفاده شود. بهره گیری از فرم استاندارد در قطع بزرگ A₄ (۲۹۷ × ۲۱۰ میلیمتر) منحصر به انواع مکاتباتی است که متن آنها متجاوز از فرم استاندارد کوچک باشد. در سیستم اتوماسیون اداری امکان تعیین سایز نامه در بخش "فرم" وجود دارد.
- توضیح ۲:** در سیستم اتوماسیون اداری، موارد عمومی که باید در تنظیم شکلی مکاتبات رعایت شود به صورت پیش فرض وجود دارد. تغییر تنظیمات فرمت نامه در اتوماسیون، در قسمت "فرم" امکان پذیر می باشد.

اجزای گزارش و نحوه تنظیم آن

✓ **سرلوحه:** سرلوحه گزارش، عیناً مطابق سرلوحه نامه تنظیم می گردد ، با این تفاوت که:

۱- اگر گزارش دهنده از کارکنان زیردست گزارش گیرنده باشد، به جای عنوان واحد سازمانی گزارش دهنده در مقابل کلمه «از»، نام و نام خانوادگی خود را ذکر می نماید.

۲- واحدهای سازمانی و کارکنان یک مجموعه، نمی توانند به مقام سازمانی که در تابعیت آنها قرار ندارند گزارش دهند. در این گونه موارد بایستی گزارش به عنوان مسئول ذیربط تهیه و طی آن درخواست شود که مراتب به مقام مورد نظر یا واحد سازمانی مربوط اعلام و منعکس گردد، مقامات و واحدهای سازمانی، برابر ضوابط مقرر در حدود اختیارات عمل خواهند نمود.

✓ **متن:** متن گزارش، همانند متن نامه تهیه می گردد با این تفاوت که:

۱- اگر گزارش، بر اساس دستور صادره قبلی یا مبتنی بر سوابق تهیه می گردد، حتماً بایستی به دستور صادره اشاره و یا شرح مختصر و مفیدی از سابقه امر، در ابتدای گزارش ذکر شود.

۲- شرح اقدامات انجام شده در اجرای دستور صادره و نتایج حاصل از آن و یا شرح دلایل و عواملی که منجر به تقریر گزارش گردیده، باید در متن گزارش آورده شود.

۳- متن گزارش باید در صورت لزوم ، حاوی تجزیه و تحلیل موضوع، نتیجه گیری و پیشنهادهای مبتنی بر آن باشد.

✓ **پایان گزارش:** پایان گزارش ، به جز خط امضاء ، فاقد بقیه موارد مذکور در مورد نامه است. همچنین ،گزارش باید به امضای مسئول واحد سازمانی گزارش دهنده و در غیاب وی به مقامی که به وی تفویض اختیار شده است برسد .
توضیح: گزارش هایی که حاوی پیشنهاد یا کسب اجازه است نباید طوری تنظیم شود که برای مقام گزارش گیرنده تعیین تکلیف نماید.

اجزای دستورالعمل و نحوه تنظیم آن

در دستگاه های اجرایی عمدتاً دستور العمل به منظور تعیین چگونگی اجرای مقررات عمومی یا مقررات مصوبی که نیاز به همکاری و هماهنگی مجموعه ای از واحدهای سازمانی دارد، تنظیم و به امضاء بالاترین مقام سازمانی (در شهرداری تهران، شهردار محترم تهران) یا مقامی که به وی تفویض اختیار شده (معاونان ذیربط شهردار و مدیرکل دفتر شهردار تهران) است، می رسد. این گونه دستور العمل ها نظیر متون قانونی، متشکل از فصول و مواردی است که طی آن چگونگی اجرای وظایف و یا ضوابط عمومی و لازم الاجرای سازمانی تعیین و ابلاغ می گردد.

اجزای بخشنامه و نحوه تنظیم آن

- **سرلوحه:** سرلوحه بخشنامه مانند سرلوحه نامه است، به جز آن که در بالا و وسط کاغذ کلمه «بخشنامه» درج می گردد.
- **عنوان:** عناوین فرستنده و گیرنده و موضوع بخشنامه در این بخش تنظیم می شود.
- **متن:** متن بخشنامه، مطابق متن نامه تنظیم می گردد.
- **پایان بخشنامه:** پایان بخشنامه، مطابق پایان یک نامه است.

فصل سوم – حدود اختیارات و رعایت سلسله مراتب اداری

برای تنظیم و سطح بندی امور مکاتبات درون و برون سازمانی شهرداری تهران ، حدود اختیار مقامات و مسئولین به شرح ذیل تعیین می گردد:

مکاتبات با مقامات و مراجع ذیل و مشاغل هم طراز صرفاً با امضای شهردار تهران ارسال می گردد:

دفتر مقام معظم رهبری، ریاست جمهوری و معاونان ایشان، رئیس قوه قضائیه و معاونان ایشان، رئیس قوه مقننه و معاونان ایشان، دبیر شورای نگهبان ، رئیس سازمان صدا و سیما، وزرا و نمایندگان مجلس شورای اسلامی، رئیس ستاد فرماندهی کل قوا و فرماندهان نیروهای نظامی و انتظامی، رئیس و اعضای شورای اسلامی شهر تهران.

۱- مکاتبه با سایر مقامات موضوع ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری ، بر حسب مورد، موضوع و اهمیت علاوه بر شهردار تهران توسط معاونان ایشان نیز میسر است در این حالت ذکر عنوان "از طرف" الزامی است.

۲- معاونان شهردار و مدیر کل دفتر شهردار تهران ، امکان مکاتبه با شهردار تهران، معاونان شهردار تهران، مشاوران ویژه شهردار تهران، شهرداران مناطق و واحدهای تحت امر خود را دارا می باشند.

توضیح ۱- مکاتبه مستقیم معاونان شهردار با واحدهای تحت نظارت معاونان دیگر تنها در موارد خاص و با درج رونوشت به معاون ذیربط امکان پذیر است.

توضیح ۲- در صورت تفویض اختیار از جانب مقام مافوق (معاون شهردار تهران)، مکاتبه قائم مقام معاون و مدیر کل دفتر شهردار با سایر معاونان شهردار تهران و واحدهای تابعه با درج "از طرف" امکان پذیر است.

۳- مکاتبه متقابل ادارات کل و سایر قسمت های زیرمجموعه معاونان شهردار تهران و شهرداران مناطق مجاز است.

۴- کلیه واحدهای ستادی و مناطق امکان مکاتبه با واحد هم رده خود که در حوزه شهردار می باشند را دارا هستند.

توضیح: در صورت نیاز به مکاتبه قائم مقام و معاونان شهرداران مناطق، مدیران کل ستادی، مدیران عامل و روسای سازمان ها، شرکت ها و موسسات تابعه شهرداری تهران با واحد ها و سطوح هم رده درون و برون سازمانی به جای مقام مافوق خود در صورت تفویض اختیار، ذکر عنوان "از طرف" الزامی است.

۶- واحدهای تابعه هر معاونت تنها می توانند با واحد ستادی هم رده خود در حوزه مربوط و معاون شهردار ذیربط مکاتبه نمایند. در صورت نیاز مکاتبه با واحدهای سایر حوزه ها، ذکر یک رونوشت به معاونت ستادی حوزه خود و هدف الزامی است.

توضیح ۱- هر گونه مکاتبه مستقیم واحدهای ستادی در سطح اداره کل، مناطق، نواحی، سازمان ها، شرکت ها و موسسات با شهردار تهران ممنوع و از طریق معاون ستادی ذیربط به اداره کل دفتر شهردار تهران امکان پذیر می باشد.

توضیح ۲- معاونین شهردار مناطق تنها امکان مکاتبه با رده های هم سطح خود را دارند.

۷- مکاتبه شهرداران مناطق و معاونان آنها با ادارات دولتی، قضایی و خصوصی واقع در محدوده خدماتی آنها در چارچوب اختیارات مجاز می باشد

توضیح ۱: شهرداران نواحی تنها می توانند با معاونت ها، قائم مقام و شهردار منطقه حسب نیاز مکاتبه نمایند.

توضیح ۲: شهرداران نواحی تنها بر اساس سطح اختیارات تفویض شده از جانب شهردار منطقه مجاز می باشند نسبت به انجام مکاتبات اداری برون سازمانی با درج رونوشت به شهردار منطقه در کلیه مکاتبات مربوط اقدام نمایند.

۸- صدور هر گونه بخشنامه بر حسب مورد و اهمیت موضوع، تنها با امضای شهردار تهران یا یکی از معاونان وی یا مدیرکل دفتر شهردار تهران امکان پذیر می باشد. سایر واحدها، تنها مجاز به صدور بخشنامه داخلی در قالب ضوابط و مقررات جاری جهت پرسنل واحد خود می باشند.

توضیح: ادارات کل و واحدهای ستادی، در رابطه با محدوده وظایف تخصصی ذیربط، مجاز به صدور «اطلاعیه» حسب مورد و در چارچوب مقررات برای اطلاع رسانی می باشند.

به عنوان مثال: اطلاعیه های آموزشی از سوی اداره کل تشکیلات و آموزش صادر می شود.

عدم استفاده از عناوین غیر مصوب:

استفاده از عناوین سازمانی غیر مصوب همانند قائم مقام مدیرکل، مشاور شهردار منطقه، جانشین معاونان مناطق و... در مکاتبات اداری ممنوع بوده و تخلف اداری محسوب می گردد. بنابراین از به کار بردن عناوین سازمانی غیر مصوب تحت هر عنوان خودداری گردد.

فصل چهارم - عبارات استاندارد در مکاتبات اداری

در مورد بیان مطلب:

- الف) به مقامات بالاتر: باستحضار می رساند.
ب) به مقامات مساوی: اعلام می گردد.
پ) به مقامات پائین تر: ابلاغ می گردد.

در مورد تقاضای انجام کار یا دستور اجرای کار:

- الف) به مقامات بالاتر: استدعا می شود مقرر فرمایند یا استدعا می شود اجازه فرمایند.
ب) به مقامات مساوی: خواهشمند است دستور فرمائید.
پ) به مقامات پائین تر: دستور دهید یا دستور داده می شود.

در مورد توجه و آگاهی:

- الف) به مقامات بالاتر: برای استحضار به عرض می رسد.
ب) به مقامات مساوی: برای آگاهی اعلام می گردد.
پ) به مقامات پائین تر: برای اطلاع ابلاغ می گردد.

در مورد رد یا قبول:

- الف) به مقامات بالاتر: اقدام گردید یا اقدامی مقدور نیست.
ب) به مقامات مساوی: هماهنگی دارد یا هماهنگی ندارد.
پ) به مقامات پائین تر: تصویب می شود یا تصویب نمی شود.

در مورد پاسخ کوئی یا جواب دادن:

- الف) به مقامات بالاتر: گزارش
ب) به مقامات مساوی: نامه.
پ) به مقامات پائین تر: دستور.

در مورد اشاره به پیوست ها:

- الف) به مقامات بالاتر: تقدیم می گردد.
ب) به مقامات مساوی: ارسال می گردد.
پ) به مقامات پائین تر: ارسال می گردد.

فصل پنجم - پیگیری مکاتبات اداری

کلیه واحدها موظفند در زمان های تعیین شده مکاتبات را پاسخ گفته و به جریان بگذارند. لیکن در صورتی که به هر دلیل، مکاتبه انجام شده بدون پاسخ ماند، لازم است مکاتبه کننده برابر روال زیر اقدام نماید.

در خصوص نامه های عادی

- ۱- پیگیری اول: ۱۵ روز بعد از ارسال نامه
- ۲- پیگیری دوم: ۱۰ روز بعد از پیگیری اول
- ۳- پیگیری سوم: ۵ روز بعد از پیگیری دوم
- ۴- پیگیری چهارم: ۲ روز بعد از پیگیری سوم و در صورت عدم دریافت پاسخ لازم، مراتب به بالاترین مقام سازمانی مربوط و سازمان بازرسی گزارش گردد.

نامه های فوری و خیلی فوری

- ۱- پیگیری اول: دو روز بعد از ارسال نامه
- ۲- پیگیری دوم: در صورت عدم دریافت پاسخ، مدیر واحد فرستنده نامه، مراتب را به مقام مافوق گیرنده نامه گزارش نماید تا تصمیم مقتضی اتخاذ گردد.

نامه های آنی

- ۱- پیگیری ندارد، و در صورت عدم دریافت پاسخ، مدیر واحد فرستنده نامه، مراتب را به مقام مافوق گیرنده نامه گزارش می نمایند تا تصمیم مقتضی اتخاذ گردد.
- ۵- تعیین ارجحیت زمانی در مکاتبات می باید بر اساس محتوا و موضوع نامه و اولویت آن صورت پذیرفته و ضرورت انجام کار در زمان مقرر و نیز امکان تحقق آن مد نظر مکاتبه کننده قرار گیرد.

موارد و علائم ارجحیت در کلیه مکاتبات اداری :

- ✓ برای مکاتبات عادی که سرعت عمل آن ها مورد نظر نیست، هیچ گونه مهری به کار برده نمی شود. زمان لازم برای اقدام در مورد نامه های عادی حداکثر پانزده روز است.
- ✓ مکاتباتی که ممههور به مهر «فوری» می باشند، بایستی حداکثر در مدت چهل و هشت ساعت اقدام شوند.
- ✓ مکاتباتی که ممههور به مهر «خیلی فوری» می باشند، بایستی حداکثر در مدت بیست و چهار ساعت مورد اقدام قرار گیرند.
- ✓ مکاتبات آنی باید بی درنگ مورد اقدام واقع گردند.

توضیح: در سیستم اتوماسیون اداری موارد یاد شده، با انتخاب یکی از گزینه های عادی، فوری، خیلی فوری و آنی قابل انجام می باشد. همچنین اولویت ارسال نامه ها به مقصد مورد نظر به ترتیب بر اساس طبقه بندی آنی، خیلی فوری ، فوری و عادی میباشد که دربخش اتوماسیون اداری به آن اشاره می شود.

ارجحیت در مکاتبات به سه صورت زیر تعیین می شود:

۱- درج قید فوریت

۲- درج تاریخ و تعیین زمان خاص در متن نامه

۳- محتوا و نوع فعالیت درخواستی، واجد ارجحیت زمانی باشد.

طبقه بندی نامه

نامه ها بر اساس اهمیت و میزان تاثیر گذاری به عادی - محرمانه - خیلی محرمانه - سری و بکلی سری تقسیم میشوند . تعیین طبقه بندی نامه با کارشناس نامه بوده و مدیریت مافوق (امضاء کننده نامه) براساس حدود اختیار و آگاهی میتواند آنرا کاهش یا افزایش دهد .

توضیح : مدیران محترم میتوانند نحوه تعیین طبقه بندی را از حراست محیط خویش استعلام نمایند .

بخش دوم

مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری

شهرداری تهران

فهرست مطالب:

❖ فصل اول - نکاتی که می بایست به هنگام دریافت ، ثبت و ارسال نامه های وارده و صادره مورد توجه قرار گیرد.

✓ نحوه گردش مکاتبات مالی در سیستم اتوماسیون اداری

✓ نحوه گردش مکاتبات حقوقی در سیستم اتوماسیون اداری

❖ فصل دوم - نحوه مکاتبات در اتوماسیون اداری

✓ انواع نامه ها

✓ انواع جستجو در سیستم اتوماسیون اداری

فصل اول :

نکاتی که می بایست به هنگام دریافت، ثبت و ارسال نامه های وارده و صادره مورد توجه قرار گیرد، به شرح ذیل می باشد:

- ✓ در هنگام دریافت نامه، نام و نام خانوادگی خوانا و قابل استناد باشد.
 - ✓ نامه حتماً دارای امضا باشد تا سندیت پیدا نماید.
 - ✓ نامه حتماً دارای شماره تماس ثابت یا همراه متقاضی باشد تا در صورت لزوم تماس حاصل گردد.
 - ✓ اگر نامه ای دارای پیوست بود حتماً پیوست ها کامل و خوانا به نامه ضمیمه گردد، نظیر لوح فشرده، گزارش و...
 - ✓ در نامه های مردمی حتماً نشانی و منطقه جغرافیایی (شهری) مربوط مشخص گردد.
 - ✓ در تقاضاهای مردمی اگر اشاره ای به تخفیف عوارض و... بود حتماً تصویر فرم عوارض و... ضمیمه گردد.
 - ✓ در هنگام اخذ نامه از متقاضیان حتما شماره پرونده، پلاک ثبتی، شماره شناسایی ملک، تلفن تماس و آدرس دقیق ملک دریافت گردد.
 - ✓ اگر متقاضی شکایتی از فرد یا ملکی داشته باشد باید پس از رویت کارت شناسایی و صحت امضاء اقدام به اخذ و ثبت نامه نمود.
 - ✓ در نامه هایی که متقاضی درخواست مساعدت مالی دارد حتماً ۱- شماره تماس ۲- نشانی ۳- کد ملی (تصویر آن) اخذ گردد.
 - ✓ تاریخ نامه ها باید به روز باشد و از گرفتن نامه هایی با تاریخ گذشته خودداری گردد (حداکثر ۱ ماه) و در صورت نیاز با هماهنگی مسئول دبیرخانه اقدام گردد.
- توضیح:** نامه هایی که از طریق پست یا وزارت امور خارجه دریافت می گردد شامل این بند نمی شود.
- ✓ درخواست هایی که متقاضی در آن وقت ملاقات از مقام بالاتر را خواستار است حتماً سوابق و درخواست خود را ضمیمه نامه نماید.

- ✓ اگر فردی به عنوان نماینده محله، مجتمع و... مکاتبه نمود، باید امضاء نمایندگان آن محل نیز ضمیمه گردد، در غیر این صورت، نامه شخصی محسوب شده و ثبت می گردد.
- ✓ نامه هایی که مربوط به کارکنان شاغل در شهرداری می باشد، حتماً شماره پرسنلی، نوع استخدام و محل خدمت در درخواست قید گردد.
- ✓ کلیه نامه های صادره و وارده مجموعه باید از طریق دبیرخانه مرکزی آن واحد ثبت و صادر گردد.
- ✓ کلیه دبیرخانه های شهرداری، موظف هستند دستگاه نمابر (فکس) خود را به صورت اتوماتیک قرار دهند حتی در مواقع تعطیلی یا بعد از ساعات کاری.
- ✓ از ارسال و دریافت نمابر (فکس) ناقص و ناخوانا خودداری گردد.
- ✓ از دریافت نمابر (فکس) ناقص خودداری و در صورت دریافت، قبل از ثبت با متقاضی یا ارگان فرستنده تماس و اطلاعات کامل اخذ گردد.
- ✓ نمابرهای (فکس های) فوری در اولویت قرار گرفته و بر روی آن کلمه آنی، فوری درج گردد.
- ✓ بعد از ارسال نمابر (فکس) فوری حتماً تاییدیه آن اخذ و ضمیمه سوابق گردد.
- ✓ واحدهایی که سیستم اتوماسیون اداری دارند از ارسال نامه ها به صورت کاغذی (نمابر) در ساعات اداری و غیر اداری خودداری نمایند و دبیرخانه نیز حق ثبت نامه های فوق را ندارند.
- ✓ مهر نمابر (فکس) بر روی نامه هایی که نیاز به ارسال کاغذی دارد حتماً زده شود.
- ✓ پس از ارسال نمابر (فکس)، در سیستم اتوماسیون نیز ساعت و زمان ارسال درج گردد.
- ✓ پس از ارسال نمابر (فکس) در صورت نیاز به ارسال کاغذی، مستندات آن نیز سریعاً به واحد مربوط ارسال گردد.
- ✓ شماره نامه، نام فرستنده، محل فرستنده، تاریخ، خوانا و درست باشد در غیر این صورت به مبدا نامه اعلام تا اصلاحات انجام شود
- ✓ پاکت نامه هایی که به صورت مستقیم، شخصاً مفتوح و محرمانه نمی باشد حتماً در دبیرخانه باز و ثبت گردد.
- ✓ از پیوست نمودن برگه های اضافی و تکراری در نامه هایی که برای توشیح به بالاترین مقام ارسال می گردد، خودداری گردد.
- ✓ از زدن آرم نامه در وسط نامه (متن) جداً خودداری گردد.
- ✓ از گرفتن نامه های کم رنگ، ناخوانا جداً خودداری گردد.
- ✓ پس از شماره کردن نامه های مردمی، شماره آن تحویل متقاضی و از دادن تصویر نامه به متقاضیان خودداری گردد.
- ✓ از ثبت نامه های تکراری وبدون امضاء و نامه های بدون عنوان و ناخوانا خودداری گردد.

- ✓ کاربران موظف هستند کلیه متن نامه را در هنگام ثبت مطالعه نمایند.
- ✓ نامه های موسسات، هیئت ها، و مساجد، حدالمقدور در سربرگ و حتما با مهر و امضا معتبر باشد.
- ✓ در هنگام ثبت نامه های موسسات، هیئت ها و... حتما شماره ثبت آن موسسات درج گردد.
- ✓ قبل از ثبت نامه ها حتماً مشخصات نامه جستجو گردد و در صورت وجود سابقه با سوابق مرتبط گردد.
- ✓ **توضیح:** ارتباط سوابق براساس موضوع نامه بوده و از ارتباط سوابق غیر مرتبط خودداری گردد.
- ✓ در متن نامه اگر اشاره ای به مکاتبات قبلی باشد، حتماً در ثبت مرتبط گردد.
- ✓ در صورتی که درخواست کننده نامه از برادران و خواهران جانباز و خانواده شهداء باشند حتماً تصویر کارت معتبر (جانبازی و خانواده شهداء) جدید را پیوست نمایند.
- ✓ در صورتی که در نامه ای پی نوشت وجود داشته باشد و صراحتاً به عنوان مسئول مربوط نوشته شده است فرستنده نامه پی نوشت کننده محسوب شده و نام شخص معرفی شونده در کلید واژه و موضوع وارد گردد.
- ✓ دستورات صادر شده بر روی نامه ها حتما باید به صورت یک نامه صادره تایپی، ابلاغ گردد.
- ✓ **توضیح:** از ارسال دستورات به صورت پی نوشت به خارج از مجموعه / سازمان / منطقه / شرکت خودداری گردد.
- ✓ مهر ثبت دبیرخانه در منتهی الیه سمت راست نامه زده شود. **توجه:** (با نوشته های دیگر ادغام نگردد).
- ✓ کلیه دبیرخانه ها موظف به داشتن مهر برجسته با عنوان سازمان مربوط و همچنین داشتن یک مهر واحد بوده و کلیه رسید نامه ها با این مهر مشخص گردد.
- ✓ **توضیح:** مسئولیت نگهداری و نظارت بر مهر برجسته برعهده رئیس دبیرخانه می باشد.
- ✓ نامه پس از ثبت حتماً به صورت کامل اسکن گردد.
- ✓ نامه هایی که نیاز به ارجاع دارند با نظر مسئولین دبیرخانه یا مدیر مجموعه اقدام گردد.
- ✓ نامه هایی که در دبیرخانه ثبت می گردند کاغذی آن ها در دبیرخانه بایگانی و سیستمی جهت انجام مراحل اداری به قسمت های مربوط ارسال گردد.
- ✓ نامه های که دارای نقشه، لوح فشرده، گزارش (بیشتر از ۲۰ برگ)، پرونده و... می باشند سیستمی و کاغذی اقدام گردد.
- ✓ در صورت داشتن ایراد در نامه های برون سازمانی بدون ثبت نمودن نامه به مبدا عودت داده و علت عودت را در شرح ارسال قید نماید.
- ✓ در صورت عودت نامه های برون سازمانی، نامه های فوق در کار تابل ثبت دبیرخانه «پیام های ارتباط» قرار می گیرد.

- ✓ نامه های تایپی (صادره) که به صورت اتوماسیونی دریافت می گردد در صورت داشتن اشکال با ذکر اشکال مورد نظر (شرح ارسال) بلافاصله به مبدا عودت داده تا نسبت به رفع آن اقدام نمایند.
- توضیح: نامه های تایپی که بازه زمانی دارند باتماس تلفنی مرتفع گردد.
- ✓ نامه های مالی که فاکتور، صورت وضعیت و... ضمیمه آن ها می باشد، حتماً اسکن گردد.
- ✓ نامه های مالی که پیوست آنها چک یا اوراق بهادار می باشد به لحاظ رعایت مسائل امنیتی پیوست آن اسکن نگردد.
- ✓ نامه های فوری در هنگام ثبت در اولویت قرار گرفته و حتماً در ثبت، فوریت نامه مشخص گردد.
- ✓ کلیه نامه های تاریخ دار (دعوتنامه، جلسه و...) جزء نامه های فوری یا آنی تلقی شده و سریعاً ثبت و سیستمی اقدام گردد.
- ✓ نامه تایپی درمبدا بعد از امضاء به صورت سیستمی ارسال گردیده و در صورت عدم امکان ارسال به مقصد به دلیل لینک نبودن با سیستم اتوماسیون اداری از طریق کاغذی اقدام گردد.
- ✓ نامه های تایپی که می بایست سیستمی بعد از امضاء به مقصدنامه ارسال گردد باید به کارتابل ثبت دبیرخانه واحد مربوط (مقصد) ارسال شده و از ارسال سیستمی به کارتابل های دیگر خودداری گردد.
- ✓ کلیه نامه هایی که نیاز به ارسال کاغذی به واحد دیگری دارند، در پاکت در بسته ارسال گردند.
- ✓ از ارسال پرونده های شهرسازی و حقوقی به خارج از مجموعه (منطقه، اداره کل) بدون هماهنگی با مدیر مجموعه جداً خودداری گردد.
- ✓ ارسال پرونده های شهرسازی و حقوقی به خارج از مجموعه (منطقه، اداره کل و...) به صورت کاغذی و سیستمی صورت گیرد.
- توضیح: در هنگام اخذ رسید حتماً نام و مشخصات، ساعت و تاریخ، تعداد پیوست نامه ها، نوع آن ها لوح فشرده و... در رسید نامه ها قید گردد.
- ✓ از ارسال رونوشت های نامرتبط با نامه خودداری شود.
- ✓ از ارسال رونوشت احکام و اطلاعیه های داخلی مربوط به حوزه به واحدهای دیگر خودداری گردد.
- ✓ از ارسال پیام تبریک، ترحیم و تسلیت به وسیله سیستم اتوماسیون اداری خودداری گردد.
- ✓ کلیه نامه های برون سازمانی و بین دبیرخانه ای باید به صورت سیستمی و با امضاء از طریق سیستم اتوماسیون اداری ارسال شود و دبیرخانه ها موظف می باشند نامه های صادره دستی اسکن شده را عودت دهند.
- توضیح: احکام پرسنلی و انتصاب از این قاعده مستثنی می باشد.

✓ ارسال نامه ها به صورت اتوماسیون اداری از معاونت ها / سازمان ها / شرکت ها و موسسات زیر مجموعه شهرداری تهران با شهرداری های مناطق ۲۲ گانه ، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات و موسسه فناوران و بالعکس به صورت ارسال برون سازمانی می باشد.

✓ ارسال نامه ها به صورت اتوماسیون اداری در بین معاونت ها / سازمان ها / شرکت ها و موسسات زیر مجموعه شهرداری تهران با هم به صورت بین دبیرخانه ای می باشد.

✓ نامه های تایپی (صادره) که از طریق ارسال بین دبیرخانه ای و یا برون سازمانی جهت معاونت مالی و اداری ، معاونت حقوقی و شورا، اداره کل دفتر شهردار تهران ، هسته گزینش، حراست کل ، اداره کل امور مالی ، اداره کل حقوقی ارسال میگردد باید در هنگام ارسال با «تصویر سند» ارسال شود.

✓ کلیه مکاتبات با سازمان های خارج از شهرداری می تواند به صورت سیستمی و از طریق پروتکل ECE انجام پذیرد و نیازی به ارسال کاغذی نامه ها نباشد.

توضیح جهت ارسال نامه ها از طریق ECE به سازمان های خارجی باید سازمان مورد نظر نیز از این پروتکل استفاده نماید.

✓ کلیه نامه های ثبت شده در دبیرخانه بعد از صحت سنجی اطلاعات باید توسط کارشناس دبیرخانه قفل شود. (غیرقابل ویرایش)

✓ نامه های ثبت شده در دبیرخانه به عنوان نامه وارده که از طریق ارسال برون سازمانی اخذ شده اند، قابلیت عودت از طریق ارسال برون سازمانی نداشته و جهت ارسال باید نامه تایپی ایجاد و ارسال گردد.

توضیح : نامه های موجود درپوشه دریافت قبل از ثبت باید توسط کارشناس مربوط صحت سنجی شده و در صورت وجود هرگونه مشکل عودت داده شود.

✓ در صورت ارسال نامه از یک سازمان به سازمان دیگر ، نامه مورد نظر بسته شده و قابل ویرایش نمی باشد.

توضیح : در صورتی که نامه از تایید به امضاء به صورت خودکار ارسال شود و هم زمان تاییدکننده ، نامه را به فردی خارج از سازمان خود ارسال نماید نامه بسته شده و توسط امضاء کننده قابل ویرایش نمی باشد.

✓ با توجه به برقراری ارتباط سیستمی بین شورای اسلامی شهرتهران با شهرداری تهران کلیه مکاتبات انجام شده با شورای اسلامی شهرتهران باید از طریق اداره کل دفتر شهردار تهران (دبیرخانه مرکزی) انجام گیرد.

✓ کلیه مکاتبات شورای اسلامی شهر تهران از طریق سیستم اتوماسیون اداری ثبت و از طریق ارسال برون سازمانی به دبیرخانه مرکزی ارسال می گردد و دبیرخانه فوق نیز پس از ثبت ، نسبت به ارسال نامه های فوق به مبادی ذیربط اقدام می نماید.

✓ کلیه تغییرات مدیریتی در مجموعه می بایست بلافاصله بوسیله راهبر سیستم درسیستم اصلاح گردد تا از ارسال نامه به مدیر قبلی جلوگیری به عمل آید.

✓ کاربران موظف اند در صورت بروز خطا در سیستم به راهبر (ADMIN) حوزه اعلام تا نسبت به رفع مشکل اقدام نمایند و از تماس مستقیم با سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات خودداری نمایند.

توضیح: در هنگام پیغام خطا سعی گردد نوع پیغام خطا و مراحل ایجاد آن را به صورت کامل اعلام تا در صورت نیاز سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات بررسی و برطرف نماید.

✓ راهبران سیستم اتوماسیون اداری موظف هستند در کلاس های توجیهی که در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات برگزار می گردد شرکت نموده و در صورت تغییر در آیتم های سیستم به کاربران، آموزش های لازم را ارائه دهند.

✓ از ثبت واسکن نامه های محرمانه درسیستم اتوماسیون اداری خودداری گردد.

✓ از ارسال نامه های محرمانه به صورت نمابر (فکس) جداً خودداری گردد.

✓ نامه های محرمانه حتماً در دبیرخانه محرمانه ثبت و اسکن گردد و از ثبت نامه های عادی که دارای سوابق محرمانه می باشد خودداری گردد.

✓ نامه های محرمانه به صورت پاکت دربسته و از طریق دبیرخانه محرمانه ارسال گردد.

✓ نامه های که به صورت محرمانه ارسال می گردد حتماً پاسخ آن نیز به صورت محرمانه داده شود.

✓ نامه هایی که می بایست از طریق سیستم پیام دولت ارسال گردد به صورت موازی اقدام گردد.

توضیح: سیستم پیام دولت سیستمی تحت شبکه وب متصل به ریاست جمهوری است که با نهادهای (ریاست جمهوری، وزارتخانه ها، نهادهای دولتی، مجلس شورای اسلامی، مجمع تشخیص مصلحت نظام، فرماندهی ناجا...) مرتبط بوده و کلیه مکاتبات با آنها از طریق این سیستم که در اداره کل دفتر شهردار تهران قرار دارد، صورت می گیرد.

گردش مکاتبات مالی درسیستم اتوماسیون اداری به شرح ذیل می باشد.

✓ کلیه نامه های مالی به صورت سیستم اتوماسیون اداری امضاء و با ایجاد تصویر سند ارسال می گردد.

✓ نامه های مالی که نیاز به ارسال ضائم (پیوست) ندارند به صورت اتوماسیونی ایجاد و پس از امضاء ارسال می گردد.

✓ نامه های مالی که دارای مستندات ذیل می باشد به صورت موازی (سیستمی و کاغذی) ارسال می گردد:

۱- اصل مستندات مربوط به افتتاح حساب بانکی.

۲- اصل ترازنامه، صورت درآمدها و هزینه ها.

۳- اصل آمار و عملکرد، صورت های مالی، صورت های مالی تجمیعی و تلفیقی، گزارش عملکرد درآمدی

- ۴- اصل تاییدیه مدیران.
- ۵- اصل تفریغ بودجه و بودجه مصوب.
- ۶- اصل گزارشات حسابرسی ، داخلی ، مستقل، اصلاح حساب.
- ۷- اصل گزارشات سالانه شهرداری تهران.
- ۸- فرم های معاملات درون گروهی به همراه لوح فشرده .
- ۹- اصل گزارش درآمدهای حریم به تفکیک مناطق و کدهای اخذ شده شهرداری تهران .
- ۱۰- اصل گواهینامه های آموزشی.
- ۱۱- صورتجلسه مربوط به اهداء اموال به واحدهای ذیربط
- ۱۲- اصل فرم های تسویه حساب بازنشستگان ، حسن انجام کار، بیمه ، مالیات.
- ۱۳- نامه های اجرائیه دادگاه
- ۱۴- اصل اظهارنامه ها واسناد مربوط به آن
- ۱۵- اصل اسناد مربوط به کسراز بدهی
- ۱۶- اصل اسناد مثبت درخصوص سود سهام ، تسویه حساب ، تسویه حساب با خودروهای واگذاری، استرداد عوارض.
- ۱۷- اصل مستندات واگذاری (فروش) املاک ، خودرو ، اثاثیه ومنصوبات ، ماشین آلات و تجهیزات و همچنین ضایعات حاصل از اجرای طرح ها.
- ۱۸- اصل مستندات فهرست اموال اسقاطی و مازاد اغلامی از واحدهای اجرایی.
- ۱۹- اصل احکام برداشت های قضایی از حساب های بانکی شهرداری.
- ۲۰- نامه های مربوط به مواد ۱۶ و ۱۷.
- ۲۱- اصل احکام کارگزینی ، ماموریت ها، انتقال.
- ۲۲- اصل احکام صادره مربوط به کمیسیون های ماده ۱۰۰، ۳۸، ۱۲، ۷۷، ۵

توضیح ۱: منظور از ارسال کاغذی ، نامه ایجاد شده در اتوماسیون پس از امضاء سیستمی ، توسط دبیرخانه یک نسخه چاپ گرفته شده و با مهر برجسته به مستندات الصاق و ارسال می گردد.

توضیح ۲: منظور از ارسال مستندات فوق به دلیل وجود اصل امضاء در آنها می باشد.

گردش مکاتبات حقوقی در سیستم اتوماسیون اداری به شرح ذیل می باشد.

کلیه مکاتبات اداری مربوط به اداره کل حقوقی به استثناء موارد ذیل قابل ارسال و دریافت از طریق سیستم اتوماسیون اداری می باشد.

توضیح : موارد ذیل باید به صورت موازی (سیستمی و کاغذی) ارسال گردد :

تاریخ پیگیری:

اگر نامه ای نیاز به پیگیری داشته باشد در تاریخ خاصی هنگام ثبت می توان فیلد مربوط به تاریخ پیگیری را پر نمود در این صورت یک نسخه از نامه در پوشه پیگیری قرار گرفته و در تاریخ مقرر به صورت اتوماتیک به کارتابل بر می گردد.

شماره نامه:

اگر نامه ای بدون شماره نامه بود، مانند نامه های متقاضیان ، حتما در این آیتم از علامت خط تیره (-) استفاده گردد و از زدن علامت ها و عناوین دیگر خود داری شود.

در شماره نامه به هیچ عنوان بین اعداد و حروف فاصله نباشد مثلاً ۲۲۸۵/م ص

✓ بین دو حرف که نیاز به فاصله دارد جهت جلوگیری از چسبیدن به هم، حتما یک (اسپیس) فاصله باشد. مثلاً م ص

✓ اگر حروف در شماره نامه به صورت حرف پیوسته باشد به این صورت اقدام گردد مثلاً «۲۵۲/سامان» که نیازی به فاصله دادن بین حرف ندارد.

در ثبت شماره نامه ها از علامت های (، - ؛ و...) استفاده نگردد و به صورت یکسان از علامت ممیز (/) استفاده گردد.

مثلاً ۸۴۱۱۱/۲۳/۴۸۲۳/۲ صحیح ۸۴۱۱۱/۲۳-۴۸۲۳/۲ غلط

✓ حتی نامه های خارج از شهرداری، که ثبت می گردد نیز شامل این قاعده می باشند.

مثلاً ۸۲/۵۲۳ صحیح ۸۲-۵۲۳ غلط

✓ در ثبت حتماً باید کد محل فرستنده درج گردد، مثلاً ۵۰۵/۸۸/۱۱/۲۳۲ که نشان دهنده شهرداری منطقه ۵ می باشد.

✓ در صورت تکراری بودن شماره نامه در هنگام ثبت، سیستم به کاربر اخطار داده که لازم است کاربر ضمن چک نمودن نامه فوق در صورت تکراری بودن از ثبت نامه خودداری نماید.

تاریخ:

- حتماً از اعداد فارسی استفاده گردد.

- به صورت صحیح و دقیق وارد گردد.

موضوع:

- با توجه به متن نامه انتخاب گردد.

- نام متقاضی، پلاک ثبتی، درخواست مساعدت، تخفیف و... در این آیتم زده شود.

- به صورت کامل و با دقت تایپ گردد.

- از دادن فاصله اضافی بین کلمات در موضوع خودداری گردد.

- از زدن موضوعات یکسان مانند «به شرح متن» خودداری گردد.

فوریت:

- حتماً کاربر در زمان ثبت نامه فوریت آن را مشخص نماید.

- آیتم «آنی، اقدام سریع و خیلی فوری» جهت نامه های که سریع و بلادرنگ باید اقدام گردد.

- آیتم «فوری» جهت نامه های با بازه زمانی بیش از ۴۸ ساعت می باشد.

- **توجه:** اگر در هنگام ثبت، کاربر فراموش نماید که فوریت نامه را مشخص نماید، تا زمانی که گیرنده، نامه را رویت نکرده باشد از طریق آدرس: تنظیمات گردش اطلاعات، ویرایش اسناد ارسال شده می تواند فوریت نامه را تغییر دهد، ولیکن در صورتی که نامه رویت شده باشد امکان هیچ گونه تغییری در سیستم موجود نمی باشد.

پلاک ثبتی:

در هنگام ثبت باید پلاک های ثبتی، در فیلد پلاک ثبتی درج گردد.

- **توجه:** در صورت وجود پلاک ثبتی های زیاد، باید یکی از پلاک ثبتی های اصلی و فرعی را در آیتم پلاک ثبتی تایپ نمود و بقیه موارد را با احتساب پلاک ثبتی وارد شده در آیتم پلاک ثبتی مجدداً در موضوع تکرار نموده و تایپ نماید.

- پلاک ثبتی اصلی از فرعی با علامت (/) جدا گردد.

تعداد پیوست ها:

کاربر در هنگام ثبت باید تعداد پیوست نامه را در فیلد «تعداد پیوست» و نوع پیوست را مانند لوح فشرده، آمار، بسته و... از روی فیلد مشخص شده انتخاب نماید.

فرستنده:

- جهت سهولت در دیدن سوابق نامه در درختواره ها و جستجو تکمیل نمودن این آیتم الزامی می باشد.

- جهت پرنمودن فیلد فرستنده، اولویت استفاده از کد می باشد، که این کدها را راهبر می تواند در سیستم تعریف نماید. در غیر این صورت درج نام و محل فرستنده در این فیلد الزامی است.
- نام و محل فرستنده به صورت دقیق و کامل تایپ گردد.
- اگر نام و موضوع و... کلمه «الله» داشته باشد به صورت ... زده شود مانند روح ا...-
- اگر نام فرستنده مشخص نباشد محل فرستنده به صورت کامل درج گردد.
- اگر فرستنده اهالی محل، محله، شهرک و... باشد حتماً با عنوان «اهالی محل» ثبت گردد.
- اگر فرستنده نامه مجتمع، آپارتمان، ساختمان و... باشد با عنوان «مجتمع» ثبت گردد.
- محل فرستنده عنوان سربرگ ملاک بوده و بقیه موارد در توضیحات و کلید واژه قید گردد.
- اگر محل فرستنده یا اسم فرستنده دارای حروف لاتین بود به صورت حروف کوچک تایپ گردد.
- اگر تعداد نام های فرستنده زیاد باشد ملاک عمل ۳ اسم بوده که در ابتدا آمده است و بقیه در کلید واژه و توضیحات زده شود.
- بین اسامی حتماً با علامت (-) جدا گردد.
- از درج و تحریر القاب، مانند (دکتر، مهندس، جناب، آقا و...) جداً خودداری گردد.

آرشیو پرسنلی :

این آیتم جهت لینک باسیستم آرشیو پرسنلی (احکام مدیران) بوده و هدف از این ارتباط حذف گردش کاغذی و اسکن مجدد نامه در قسمت پویانگاری می باشد که باید به صورت دقیق و کامل انجام گیرد. در صورتی که نامه اسکن نشده باشد در آرشیو نامه ای رویت نخواهد شد.

- **توجه :** جهت ارتباط اتوماسیون با آرشیو پرسنلی می بایست کلیه پرونده های پرسنلی اسکن شده و بصورت آرشیو موجود باشد.
- **توجه :** این ارتباط می تواند از طریق دبیرخانه و یا توسط کارشناس باعطای مجوز انجام پذیرد.

آرشیو اسناد:

- این آیتم جهت لینک نامه با سیستم آرشیو بوده و هدف از استفاده از این لینک : رویت پرونده آرشیو بدون گردش کاغذی آن و اسکن مجدد نامه در قسمت پویانگاری می باشد که باید در هنگام ثبت نامه به صورت دقیق و کامل برگردد. در صورتی که نامه اسکن نشده باشد در آرشیو، نامه ای رویت نخواهد شد.
- کلیه نامه های وارده و صادره که باید در پرونده شهرسازی، کسب و پیشه و نوسازی درآمد به صورت اتوماسیونی با آرشیو لینک شود باید از طریق دبیرخانه (کارشناس پویانگاری) ثبت و اقدام گردد.

- نامه های داخلی (تایپی) نیز که نیاز به ارتباط به آرشیو دارند باید توسط کارشناسان مربوط (مبدا) انتخاب ولینک گردد.
- توجه: دقت لازم درخصوص نحوه انتخاب دسته و گروه در آرشیو الزامی می باشد.

اسکن:

- تذکر: با توجه به اینکه اسکن اولیه بعد از ثبت نامه قابل تغییر نمی باشد، کاربران دقت زیادی در تعداد، نوع، و کیفیت اسکن داشته باشند.

- حتماً نامه هایی که سیستمی متن آن تایپ نشده است اسکن شود.

- از اسکن پیوست های اضافی و تکراری جداً خودداری گردد.

- نامه ها حتماً به صورت عمودی اسکن گردد.

- پس از اسکن توسط کاربر، مجدداً اسکن انجام شده چک گردد و در صورت ایراد داشتن یا سیاه بودن نسبت به رفع آن اقدام شود.

- در صورت وجود پیوست های بزرگتر از A4 مثلاً نقشه و... درابعاد A3 ابتدا با سایز کوچک کپی خوانا گرفته شده و سپس نسبت به اسکن اقدام گردد.

- حتماً کاربران در یک فایل نامه ها را اسکن نمایند و از ایجاد ۲ یا چند فایل در نامه جداً خودداری گردد.

- در صورتی که اسکن انجام شده صفحات سفیدی را اضافه می نماید حتماً از طریق راهبران نسبت به حل مشکل اقدام نمایند و از ثبت کردن چنین اسکن هایی جداً خودداری گردد. (این مشکل مربوط به تنظیمات اسکنر می باشد که توسط راهبر باید اصلاح گردد)

- اگر نامه هایی به صورت نمابر (فکس) بوده و شماره نامه و نام فرستنده خوانا نیست ابتدا به صورت رنگی اسکن نموده و در صورت خوانا شدن، نسبت به ثبت و اسکن مجدد اقدام گردد.

- حتماً کلیه پیوست های نامه اسکن گردد.

- اگر نامه ای به صورت کاغذ رنگی بود، حتماً به صورت سیاه و سفید اسکن شود.

- از اسکن نمودن نامه ها با دستور خودداری گردد.

امضاء کننده:

- نام امضاء کننده نامه در این فیلد تایپ گردد.

- اگر اسم مرکب بود حتماً به صورت مرکب وارد گردد مانند علیرضا - عباسعلی

- اگر نامه ای بدون اسم و بدون شماره تماس بود و اشاره ای نیز به نام شخص نشده بود ابتدا محل فرستنده را در آیتم فرستنده تایپ کرده سپس محل امضاء کننده را (ناخوانا) بزنید.

تذکره: اگر اسم متقاضی قابل خواندن نبود و امکان تماس نیز نبود نامه را تحویل مسئول دبیرخانه داده و از ثبت کردن آن خودداری گردد.

گیرنده :

- جهت سهولت در دیدن سوابق نامه ها در درختواره و جستجو تکمیل نمودن این آیتم الزامی می باشد.
- جهت پر نمودن این فیلد، اولویت استفاده از کد می باشد که توسط راهبر در سیستم تعریف می گردد، در غیر این صورت نام گیرنده و محل گیرنده با هم زده شود.
- نام گیرنده نامه و محل گیرنده با هم زده شود.
- نام گیرنده و محل گیرنده با علامت (-) از هم جدا گردد.
- از ایجاد فاصله غیر متعارف در جملات ، جداً خودداری گردد.
- اگر تعداد گیرندگان زیاد باشند نام آنها به ترتیب وارد گردد.
- از درج و تحریر القاب، مانند (دکتر، مهندس، جناب، آقا و...) جداً خودداری گردد.

رونوشت:

اگر نامه ای رونوشت داشته باشد، حتماً رونوشت باید طبق موارد ذکر شده بالا تایپ گردد.

کلید واژه:

از زدن کلمات تکراری، که قبلاً در آیتم موضوع و فرستنده زده شده است خودداری گردد. شماره پرسنلی، کد ملی و ... در این آیتم زده شود.

پیوست:

اگر نامه ای دارای پیوست است، حتماً ضمیمه نامه گردد.

- از پیوست کردن فایل های با پسوند RAR و ZIP خودداری گردد.

عطف:

عطف، بازگشت (جواب) نامه وارده می باشد.

حتماً کاربر نسبت به تکمیل نمودن عطف، پیرو، پیوست، ارتباط در مبداء اقدام نماید.

- **توجه:** در صورت لینک نمودن سوابق دقت لازم در خصوص صحت سابقه صورت گرفته و از ارتباط سوابق غیر مرتبط به نامه ها خودداری گردد.

پیرو:

نامه هایی که قبلاً فرستاده شده است و نیاز به مکاتبه مجدد دارد را «پیرو» گویند، که حتماً در ابتدا باید این آیتم انتخاب گردد.

ارتباط:

توجه به نامه ای است که نه عطف و نه پیرو می باشد و در نامه به آن توجه شده است را «ارتباط» گویند.

- **تذکر:** از آنجایی که افزودن کلیه کلیدهای ارتباطی (عطف، پیرو، ارتباط) در مقصد مقدور نمی باشد. اضافه نمودن آنها در مبدا الزامی و مهم است.

ارسال:

نامه وارده بعد از ثبت می بایست ارسال گردد و این کار با انتخاب دکمه ارسال و انتخاب فرد (افراد) مورد نظر انجام می پذیرد.

توضیح: در صورت فراموش نمودن ارسال نامه می توان از طریق جستجوی شماره ۳ دبیرخانه نامه های ثبت شده و ارسال نشده را جستجو نموده و ارسال به مقصد را انجام گیرد.

- نامه های وارده بعد از ثبت، فیزیک آن بایگانی شده و سیستمی اقدام می گردد مگر مواردی که با حقوقی مالی و یا پیوستی داشته باشد که قابل اسکن نباشد.

- **توجه:** از ارسال نامه های حاوی دستور بدون تهیه نامه صادره (تایپی) به حوزه های دیگر خودداری گردد.

نامه تایپی (صادر):

تعریف: به کلیه نامه هایی که توسط مجموعه مربوط در جواب یا به صورت ابتدا به ساکن، به مراجع و سازمان های مورد نظر تهیه و با امضاء بالاترین مقام مجموعه ابلاغ می گردد، نامه صادره گفته می شود.

فیلدهای موجود در تهیه نامه تایپی صادره در سیستم اتوماسیون اداری

نامه های تایپی صادره به دو صورت می باشد:

نامه هایی که ابتدا به ساکن و از طریق پیش نویس در کار تابل تهیه می گردد.

نامه هایی که در جواب نامه وارده تهیه می گردد. که در این صورت از دکمه «جواب» در نامه های وارده استفاده می شود.

فوریت نامه:

حتماً کاربر باید فوریت نامه را مشخص نماید. اگر نامه فوری یا آنی است، باید از طریق آیتم فوریت کلمه مورد نظر را انتخاب نماید.

توجه: اگر کاربر فراموش نماید که در ابتدا فوریت نامه را مشخص نماید، نامه به صورت عادی ارسال می‌گردد و تنها کاربر می‌تواند برای ارسال به کاربر بعدی فوریت آن را تغییر دهد.

فرم: در قسمت پیش‌نویس باید کاربر فرم (اندازه) کاغذ مدنظر را انتخاب نماید، که برای نامه های کوچک (A5) و نامه های بزرگ (A4) انتخاب می‌گردد.

طبقه بندی:

این فیلد به صورت پیش‌فرض «عادی» می‌باشد در صورتی که بخواهیم نامه‌ای را به گونه ای ثبت نماییم که فقط توسط افراد حاضر در گردش نامه قابل رویت و جستجو باشد این فیلد را به صورت «شخصی» انتخاب می‌کنیم.

توضیح: در صورتی که در ارسال نامه ها نوع طبقه بندی به عادی تغییر یابد در گردش نامه صرفاً گردش های عادی توسط مابقی افراد قابل رویت می‌باشد.

- در صورتی که فردی مجوز مشاهده اسناد شعب خود را نیز دارا باشد در صورتی که در گردش نامه شخصی نباشد، قادر به رویت و جستجوی نامه نمی‌باشد

موضوع:

- ابتدا با توجه به موضوع نامه وارده، موضوع نامه صادره تهیه و تایپ گردد.
- اگر نامه تاییپی ابتدا به ساکن باشد، با توجه به متن نامه موضوع انتخاب گردد.
- نامه هایی که مربوط به شهرسازی و معماری می‌باشد حتماً پلاک ثبتی - شماره شناسایی ملک - شماره پرونده آورده شود.
- در نامه های مربوط به پرسنل و کارگزینی شماره پرسنلی - محل خدمت و نوع قرارداد آورده شود.

کلیدواژه:

شماره پرسنلی، کد ملی، نام متقاضی و یا اطلاعاتی که در موضوع گنجانده نشده است می‌تواند در این آیتم درج گردد. از این فیلد می‌توان جهت طبقه‌بندی نامه‌ها استفاده نمود، به عنوان مثال نامه‌هایی که دارای شماره پرسنلی یا کد ملی می‌باشند و از مناطق و سازمان های مختلف ارسال شده است را می‌توان با درج شماره پرسنلی یا کد ملی در کلید واژه طبقه‌بندی نمود.

نوع ویرایشگر:

به دو صورت عادی و پیشرفته بوده که جهت تایپ نامه از آن استفاده می گردد.
ویرایشگر پیشرفته، به مراتب پیشرفته تر از عادی بوده که قابلیت تایپ راحت و پیش بینی جدول را برای کاربر ایجاد می نماید.

قلم و فونت نامه:

قلم و فونت نامه ها باید به صورت (B ZAR ۱۴) بوده و از فونت های دیگر استفاده نگردد.

تایپ متن:

- در هنگام تایپ بعد از سلام علیکم در قسمت متن ابتدا (۴) اسپیس زده (فاصله) و سپس شروع به تایپ گردد.
- آیین نگارش در تایپ حتما رعایت گردد.
- به منظور جلوگیری از ایجاد فاصله به هنگام چاپ نامه ها، کافی است در هنگام تایپ به جای استفاده از Spase از shift+spase استفاده نمود.
- از زدن اسپیس (فاصله) اضافی در بین کلمات جداً خودداری گردد.
- از زدن اینتر اضافی خودداری گردد.
- تذکر: دقت شود در انتهای نامه از هیچگونه اینتری استفاده نشود. در غیر این صورت فاصله بین امضاء و متن نامه در هنگام چاپ زیاد می گردد.
- از رنگی نمودن کلمات در متن نامه جداً خودداری گردد.

پیوست:

- اگر نامه ای پیوست داشته باشد باید از این آتم استفاده نمود و بارگذاری گردد.
- توجه: کلیه فایل هایی که در word می باشد حتماً با فونت ۲۰۰۷ ذخیره و ارسال گردد.
- توجه: از الصاق فایل های rar-jpg- zip در اتوماسیون خودداری گردد.

عطف، پیرو، در ارتباط:

- کلیه ارتباطات نامه باید از طریق این فیله‌ها (عطف - پیرو - ارتباط) انجام پذیرد.
- دقت شود به هنگام ایجاد ارتباط نامه ها حتماً شماره های (عطف، پیرو، ارتباط) به شماره ثبت مرتبط گردد نه شماره سند.
- توجه: در صورتی که نامه صادره ایجاد شده عطف و یا پیرو نامه می باشد طی مراحل ذیل می توان این ارتباط را ایجاد نمود:

۱- در پیش نویس نامه با انتخاب دکمه عطف ، پیرو و جستجوی شماره مورد نظر بر اساس آیتم های رویت شده، نامه را جستجو و لینک را برقرار نمود.

۲- در صورتی که نامه تهیه شده عطف به نامه دیگری باشد می توان در صفحه نامه مورد نظر از دکمه جواب استفاده نمود که در این صورت لینک مربوط به صورت اتوماتیک ایجاد می گردد.

آیتم دیگر:

- پس از ذخیره کردن نامه تایپی، جهت زدن عناوین و اقدامات بعدی در تایپ به آیتم دیگر مراجعه نمایید.

عناوین:

- توجه: نامه تایپی اگر برای بیرون از مجموعه است حتماً عناوین به صورت دستی تایپ گردد و از زدن عناوین به صورت سیستمی و تعریف شده خودداری گردد هر عنوان در یک ردیف جداگانه درج شود.

توضیح: عناوینی که به صورت خودکار و از سیستم تایپ می شوند بعد از امضاء به طور سیستمی و خودکار، به کار تابل عنوان نامه ارسال شده که امکان بررسی توسط دبیرخانه در شرایط فوق مقدور نمی باشد، ولی آنگاه که به صورت دستی وقتی وارد گردد، کاربر می تواند بعد از امضاء نامه را جهت دبیرخانه مربوط ارسال و از دبیرخانه مورد نظر به مدیر مربوط ارسال نماید.

- توجه: نام و سمت در یک خط نباشد و با استفاده از Shift enter عنوان زیر نام قرار گیرد.

- اگر عناوین زیاد بود حتماً عنوان جداگانه تایپ گردد و در آیتم عنوان ذخیره گردد.

رونوشت ها:

- رونوشت ها به صورت جداگانه وارد سیستم شده و از تایپ کلیه رونوشت ها در یک فیلد جداً خودداری شود
- با استفاده از علامت (-) نام با سمت تفکیک گردد.

تایید کننده:

کارشناس یا مسئول مربوط که نامه های تایپی را کنترل می نماید و با تایید ایشان امکان امضاء جهت مدیر مربوط ایجاد می گردد.

- توجه: می توان چند تایید کننده به صورت همزمان برای سیستم معین نمود که در صورت تایید کلیه تاییدکنندگان نامه به کار تابل امضاء کننده ارسال می گردد.

- توضیح: در صورتی که نامه دارای بیش از یک تایید کننده باشد باید نامه را به یکی از تایید کننده ها ارسال نمود فقط تایید کننده اول قادر به ویرایش نامه می باشد که بعد از تایید اول نامه به صورت خودکار به تایید کننده بعدی (به ترتیب ردیف های صفحه دیگر) ارسال می شود. تایید کننده های بعدی فقط می توانند نامه را تایید نمایند و یا در صورت نیاز به ویرایش به تاییدکننده اول

عودت بدهند.

- در صورتی که تمام تایید کنندگان نامه را تایید نکنند ، نامه به صورت خودکار به دست امضا کننده نمی رسد ولیکن در صورتی که به صورت دستی نامه را به امضا کننده ارسال نمایند امضا کننده در زمان امضای نامه با پیغام(برخی از تایید کنندگان هنوز نامه را تایید نکرده اند) مواجه می شود که در صورت امضا نامه به دست ثبت می رسد ولیکن اگر تایید کننده ای که نامه را تایید نکرده ، بعد از ثبت شدن نامه با شرایط فوق، نامه را تایید کند نامه مجدداً به امضا کننده ارسال می شود.
- برای انجام عمل حذف تایید نیازی به ترتیب نیست ، در صورتی که تایید کننده اول حذف نماید تایید کننده دوم قادر به ویرایش نامه می باشد.

ثبت کننده:

حتماً باید ثبت کننده نامه های تاییدی مشخص گردد، تا پس از امضاء سیستمی نامه، جهت ثبت به کارتابل صادره ثبت کننده ارسال گردد.

-**توجه:** اگر ثبت کننده مشخص نباشد بعد از امضاء سیستمی نامه مفقود شده و نامه بلا اثر و راکد می ماند. مگر اینکه امضا کننده حذف امضا نموده و ثبت کننده نامه را مشخص کرده و مجدداً نامه را امضا نماید.

-**توجه:** در صورتی که نامه ای قرار است در سازمان و اداره دیگری ثبت گردد، دقت شود که ثبت کننده واحد مذکور، به عنوان ثبت کننده نامه انتخاب گردد.

فرستنده:

- جهت سهولت در دیدن سوابق نامه هادر درختواره ها وجستجو ، تکمیل نمودن این آیتم الزامی می باشد.
- به منظور جستجوی آسان جهت گزارش گیری و آمارگیری از نامه های ارسالی به هر حوزه درج نام امضا کننده نامه در آیتم فوق الذکر الزامی می باشد.

- **توجه :** نام و عنوان سازمان یا اداره فرستنده نامه درج گردد.

- از درج القاب (دکتر، مهندس و...) جداً خودداری نمایند.

- برای جدا نمودن نام و عنوان سازمانی از علامت (-) استفاده گردد.

گیرنده:

- جهت سهولت در دیدن سوابق نامه ها در درختواره ها تکمیل نمودن این آیتم الزامی می باشد.
- به منظور جستجوی آسان جهت گزارش گیری و آمارگیری از نامه های ارسالی به هر حوزه درج نام عنوان نامه در آیتم فوق الذکر الزامی می باشد.

توضیح: در صورت وجود بیش از دو گیرنده در نامه ، کلمه گیرندگان در فیلد مورد نظر تایپ شود.

- از درج القاب (دکتر ، مهندس و...) جدا خودداری گردد.

- برای جدا نمودن نام و عنوان سازمانی از علامت (-) استفاده گردد

امضاءکننده:

شخصی است که قرار است نامه با امضاء ایشان تایید و ارسال گردد.

- **توجه:** دقت شود که اگر شخصی از طرف بالاترین رده سازمانی هریک از واحدها، نامه را امضا می نماید در فیلد امضاء باید نام او انتخاب شود به عنوان مثال اگر قرار است آقای X از طرف آقای Y نامه را امضاء نماید، امضا کننده باید آقای X انتخاب شود.

توضیح: می توان چند امضا کننده به صورت همزمان برای سیستم معین نمود که در صورت امضا کلیه امضا کنندگان ، نامه به کارتابل ثبت کننده ارسال می گردد.

- برای نامه هایی که بیش از یک امضا کننده دارد در صورتی که نامه تایید شود به صورت همزمان به تمام امضا کنندگان ارسال می شود که پس از امضا توسط امضا کننده اول (بدون توجه به ردیف امضاء کنندگان در آیتم دیگر) نامه به امضا کنندگان بعدی ارسال می گردد و در صورت نیاز به ویرایش تنها امضا کننده اول قادر به ویرایش می باشد. پس از امضا همه امضا کنندگان، نامه به کارتابل ثبت ارسال می گردد. در صورت نیاز به ویرایش امضاء کنندگان نامه به ترتیب (از آخر به اول) باید حذف امضا نمایند که پس از حذف امضا ، امضاء کننده اول امضا کننده دوم می تواند نامه را ویرایش کند.

شماره نامه :

- شماره و تاریخ نامه تایپی (صادره) بافونت BZAR۱۸ در سیستم اتوماسیون اداری انتخاب گردد .

ارسال:

ارسال نامه های صادره به سه روش ذیل انجام می گیرد.

- ۱- انتخاب دکمه ارسال برون سازمانی و انتخاب آیتم بین دبیرخانه ای جهت ارسال به دبیرخانه معاونت / سازمان / شرکت های دیگر که در این صورت نامه در کارتابل شخصی که به عنوان گیرنده نامه های بین دبیرخانه ای توسط راهبر تعریف شده است قابل رویت و دریافت می باشد.

۲- انتخاب ارسال برون سازمانی جهت ارسال به مناطق / سازمان ها و شرکت های تابعه شهرداری تهران که در این صورت نامه در پوشه دریافت ثبت دبیرخانه قابل رویت و ثبت می باشد.

- **توجه:** در صورت ارسال نامه از طریق برون سازمانی و یا بین دبیرخانه ای ، نامه ارسال شده قابل ویرایش نمی باشد.

۳- انتخاب ارسال برون سازمانی و دکمه خارجی در این صفحه جهت ارسال نامه به سازمان های خارج از شهرداری تهران از طریق پروتکل ECE می باشد.

- **توجه:** جهت برقراری ارتباط از طریق پروتکل مذکور ، سازمان مربوط نیز باید از این پروتکل استفاده نماید.

- در صورتی که مجموعه ای از شهرداری از سیستم اتوماسیون اداری استفاده نمی کند (راه اندازی نگردیده است) می بایست پرینت نامه تهیه و ارسال گردد.

- در صورت فراموش نمودن ارسال نامه می توان از طریق جستجوی شماره ۳ دبیرخانه نامه های ثبت شده و ارسال نشده را جستجو نموده و ارسال انجام گیرد.

- در صورت نیاز به پرینت نامه در شرایط ذکر شده ، پرینت همراه با تصویر امضا تهیه شده و بعد از استفاده از مهر برجسته نامه ارسال می گردد.

- نامه های عودت داده شده در پوشه پیام های ارتباط مشاهده شده و در صورت نیاز به ویرایش می بایست از دکمه "ویرایش عودت نامه" استفاده نموده و نامه جهت حذف امضا به امضا کننده ارسال گردد.

- در صورت دریافت نامه های برون سازمانی از طریق پوشه دریافت ، کلیه آیتم های مربوط کنترل شده و در صورت بروز هرگونه مشکل بدون ثبت نامه ، از کلید عودت جهت عودت نامه استفاده گردد و توضیح مربوط ارائه شود.

نامه تایپی داخلی

تعریف: کلیه نامه هایی که در داخل یک سازمان (شعبه خودم) ایجاد و ارسال می گردد و کلیه گردش های آن در داخل سازمان مربوط انجام می پذیرد.

ایجاد نامه های داخلی همانند نامه های صادره تایپی با دو تفاوت ذیل انجام می گیرد:

۱- نامه های تایپی داخلی نیازی به ثبت دبیرخانه نداشته و شماره داخلی سیستم (سند) حکم شماره نامه را دارد.

۲- نامه های داخلی ملزم به پر نمودن آیتم فرستنده و گیرنده می باشند.

۱-۲- عنوان فرستنده باید نام و سمت تایید کننده یا امضاء کننده باشد.

۲-۲- عنوان گیرنده باید نام و سمت گیرنده نامه باشد.

- **توضیح ۱:** در صورتی که نیاز به لینک نامه داخلی به سیستم آرشیو باشد در پیش نویس این ارتباط توسط کارشناس ایجاد و باید توسط مسئول مربوط امضا گردد لذا در این گونه موارد امضا کننده نامه رئیس دایره انتخاب می گردد ولیکن نیازی به ثبت نامه در دبیرخانه نمی باشد.

- **توضیح ۲:** در صورت انتخاب عناوین و رونوشت ها در صفحه دیگر (به صورت خودکار) ، بعد از تأیید یا امضاء نامه به صورت اتوماتیک ارسال انجام شده و نیازی به ارسال دستی نامه نمی باشد.

- **توجه:** نامه هایی که نیاز به ارتباط باسوابق داشته باشند باید به درستی مرتبط گردند و حتماً آیتم فرستنده و گیرنده تکمیل گردد.

جستجو

- در جستجوها دقت شود فیلدهای انتخابی به درستی تایپ شود و برای جستجوی عنوان، فرستنده، گیرنده، امضاء و... می توانید از کد استفاده نمایید که در این صورت سرعت جستجو به مراتب بالاتر خواهد بود.

- در آیتم جستجو باید اسامی بدون القاب تایپ گردد.

- از زدن اسامی با فاصله اضافی خوداری شود.

- در جستجو به تاریخ نامه، نام فرستنده، محل فرستنده، توجه و به صورت دقیق و کامل تایپ گردد.

- اطلاعات به صورت کامل تایپ شود.

- در کلیه جستجوها، عمل جستجو در بازه زمانی یک ماهه انجام می گیرد که در جستجوی گردش اطلاعات بر اساس تاریخ

یک ماهه نامه و در جستجوهای دبیرخانه بر اساس تاریخ یک ماهه ثبت جستجو انجام می شود

- **توجه:** بازه زمانی مورد قبول برای سیستم ۶ ماه می باشد و در صورت انتخاب بازه بیشتر از ۶ ماه سیستم هشدار می دهد

- در کلیه جستجوها کاربر قادر به ارسال پرینت اسناد خود می باشد و در اسناد شعب خود فقط مجوز رویت نامه و گردش آن را خواهد داشت.

انواع جستجو در سیستم اتوماسیون اداری

۱- جستجو در زیرسیستم گردش اطلاعات ۲- جستجو در زیرسیستم دبیرخانه

انواع جستجو در زیرسیستم گردش اطلاعات:

✓ جستجوی شماره ۱: براساس آیتم های نامه

بااستناد به این صفحه می توانید اسناد موردنظر خودرا ازطریق آیتم های شماره وتاریخ نامه، شماره وتاریخ ثبت، صاحب و موضوع نامه جستجو نمایید.

توضیح: فقط نامه های شخصی که کاربر شخصا ثبت واقدا نموده است ونیاز به پیگیری دارد را می توان دراین آیتم جستجوکرد.

✓ جستجوی شماره ۲: جستجوی کامل

جستجوی کاملی است که درآن می توان اسناد راباستفاده ازآیتم های شماره - تاریخ - فرستنده-گیرنده - موضوع وکلید واژه جستجو نمایند.

توضیح ۱: از طریق این جستجو می توانید به اسناد خودم و شعبه خودم (در صورت داشتن مجوز مربوط) دسترسی داشته باشید

توضیح ۲: این جستجو کلیه نامه های تایپی و ثبت نشده را نمایش می دهد

شماره نامه: دراین آیتم جستجو براساس شماره نامه های وارده که برمبنای آن نامه ثبت گردیده است صورت می گیرد.

تاریخ نامه : باتوجه به تاریخ ایجاد نامه ، جستجو صورت می گیرد و اگر تاریخ به صورت دستی تایپ نگردد، سیستم به صورت خودکار تایمیک ماه قبل راجستجو می نماید.

موضوع: دراین آیتم جستجو براساس اطلاعاتی که درباره نامه به هنگام ثبت موضوع درج گردیده است صورت می پذیرد.

کلید واژه: باتوجه به اطلاعات وارده شده درهنگام ثبت نامه توسط کاربر، قابل جستجو می باشد.

متن : باتوجه به اطلاعاتی که درهنگام ثبت نامه توسط کاربر در توضیحات درج گردیده است قابل جستجو می باشد.

نوع نامه:

- نامه های تایپی، نامه هایی هستند که به صورت سیستمی تایپ شده اند.

- نامه های وارده: نامه هایی هستند که در دبیرخانه ثبت گردیده اند.

- نامه های صادره : نامه هایی هستند که همانند نامه های وارده در دفاتر به صورت دستی ثبت می شوند

نمایش:

- اسناد خودم : نامه هایی که کاربر شخصا ثبت واقدا نموده است راجستجو می نماید.

- اسناد شعب خودم : نامه هایی که مربوط به سازمان / منطقه / ستاد / شرکت کاربر بوده و کاربر در ثبت و گردش نامه نمی باشد را

جستجو می نماید.

- اسناد کل سازمان و توابع: کلیه نامه هایی که در سیستم اتوماسیون وجود دارد را می توان جستجو نمود. (براساس مجوز مربوط که از طریق اداره کل حراست و با تایید اداره کل دفتر شهردار تهران)

مشخصات ثبت :

- شماره ثبت: جستجو نامه براساس شماره ثبت نامه می باشد.

- توجه: در این قسمت امکان جستجو بین چند شماره ثبتی نیز وجود دارد. مثلا می توان از شماره ... تا شماره ... را جستجو نمود.

- تاریخ ثبت : براساس تاریخ ثبت نامه امکان جستجو وجود دارد که می تواند شامل بازه زمانی باشد.

پلاک ثبتی:

باتوجه به اطلاعات وارد شده در هنگام ثبت نامه ، در این آیتم با درج پلاک ثبتی جستجو امکان پذیر می گردد.

مشخصات تکمیلی:

ارتباط: مربوط به درج شماره های عطفی یا پیروی نامه می باشد، که در صورت مرتبط نمودن نامه ها دسترسی به سوابق مکاتبات میسر می گردد.

آیتم های دیگر:

یکی از فیلدهای مهم، در جستجو می باشد که شامل فرستنده، گیرنده ، امضا کننده و... می باشد و در واقع محل نامه را در جستجو نشان می دهد که در آیتم بعدی آن باید نام فرستنده درج گردد.

سایر آیتم های دیگر: این آیتم نیز مانند آیتم بالا می باشد.

- توجه: برای جستجو راحت تر، از این دو آیتم می توان همزمان استفاده نمود.

بطور مثال: فرستنده نامه: مشاور و مدیر کل دفتر شهردار تهران - موذن/گیرنده نامه : معاون هماهنگی و امور مناطق - شریفی

فرستنده : در این آیتم، جستجو براساس درج نام فرستنده نامه می باشد.

گیرنده : نام گیرنده نامه در این آیتم درج می گردد.

عنوان: این آیتم هم مانند گیرنده نامه می باشد.

مبدا : جستجو بر اساس نام شخصی که نامه را ایجاد نموده است.

مشخصات ارسال : بر اساس ارسال های انجام شده با انتخاب شخص فرستنده و گیرنده می توان جستجو نمود.

انواع جستجو در زیر سیستم دبیرخانه :

✓ جستجو شماره ۱: براساس آیتم های ثبت

بااین نوع جستجو می توان نامه های ثبتی مورد نظر مربوط به شخص کاربر راجستجو نمود.

✓ جستجو شماره ۲: جستجو کامل

بااستفاده از این جستجو می توان سند خود را با استفاده از تمامی آیتم های مورد نظر جستجو نمود. کلیه آیتم های این جستجو نیز

مانند آیتم های جستجو در گردش اطلاعات می باشد، با این تفاوت که این جستجو دارای آیتم های زیر نیز می باشد:

ثبت کننده : نامه های ثبت شده توسط کاربر خاص قابل جستجو می باشد .

پیوست (نوع - تعداد) : از طریق این فیلد می توان نوع و تعداد پیوست ها را جستجو نمود.

طبقه بندی : بر اساس عادی و شخصی بودن نامه می توان جستجو را انجام داد.

سند ارتباط بین سازمانی : نامه هایی که از طریق ارتباط برون سازمانی ارسال و دریافت شده است .

-توجه: در جستجوی کامل دبیرخانه فقط نامه های ثبتی قابل جستجو می باشند.

✓ جستجوی شماره ۳: جستجوی نامه های ثبتی و ارسالی

بااین آیتم می توان نامه های ثبتی که هنوز ارسال نشده است را جستجو نمود.

-توجه : بهترین نوع جستجو، جستجوی شماره ۲ (کامل) در دبیرخانه و گردش اطلاعات می باشد که شامل تمام آیتم های لازم

جهت دسترسی به نامه ها می باشد.